|  |
| --- |
| **Communication** |
|  **Savoirs associés**  |  **Limites des savoirs associés et recommandations pédagogiques**  |
| **S 5.7. Gestion des conflits** |
| * Processus de conflit

-Types et sources de conflits * Attitudes dans le conflit

Modalités de dépassement | A partir de situations de conflits professionnels relevant des blocs de compétences 1 “Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs” et 3 “Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME”, l’étude du processus de formation du conflit est limitée : * à la révélation d’un antagonisme ouvert entre des acteurs de l’entreprise,
* aux manifestations du conflit,
* à l’escalade symétrique des attitudes et des sentiments

Les types de conflits sont caractérisés par la nature des divergences entre les acteurs : il faut déterminer les sources du conflit (psychologiques, sociales ou organisationnelles) et l’objet du conflit (intérêts, objectifs, valeurs, méthodes, rôles et statuts contradictoires ou exclusifs). On présente les enjeux d’un conflit et les modalités de son dépassement. Les simulations et jeux de rôle de communication des étudiants sont analysés à partir des notions de communication installées. Ces analyses permettent une évaluation de l’écart entre l’objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart. Cela conduit également à une analyse du comportement de l’étudiant. |